



Belgisch Instituut voor  
postdiensten en telecommunicatie

**Besluit van de Raad van het BIPT  
van 12 augustus 2025  
inzake de niet-naleving door Lycamobile van de  
reglementering die van toepassing is op de  
terugbetaling van het vooruitbetaalde krediet in geval  
van nummeroverdracht  
(niet-vertrouwelijke versie)**

## INHOUDSOPGAVE

1. Voorwerp .....	3
2. Juridische basis .....	4
3. Procedure .....	4
4. Grieven.....	8
4.1. Uiteenzetting van de grief .....	8
4.2. Schriftelijke en mondelinge opmerkingen van Lycamobile en reactie van het BIPT .....	17
4.2.1. <i>Schema verstrekt door Lycamobile</i> .....	17
4.2.2. <i>Aanvraagtermijn verstreken</i> .....	17
4.2.3. <i>Taalversie van de website</i> .....	18
4.2.4. <i>De piekuren</i> .....	18
4.2.5. <i>Geen bewijs van de oproepen van de controleurs na de nummeroverdracht</i> .....	19
4.2.6. <i>Chatbot</i> .....	19
4.2.7. <i>Onvoldoende beltegoed tijdens de controles</i> .....	20
4.3. Conclusie van het BIPT .....	20
5. Opleggen van een bevel tot naleving van de wetgeving .....	21
5.1. Standpunt van het BIPT .....	21
6. Opleggen van een administratieve boete.....	22
6.1. Noodzaak om een boete op te leggen.....	22
6.1.1. <i>Uiteenzetting van het standpunt van het BIPT</i> .....	22
6.1.2. <i>Schriftelijke en mondelinge opmerkingen van Lycamobile en reactie van het BIPT</i> .....	22
6.2. Principes voor de berekening van het bedrag van de boete.....	23
6.3. Omzet op de betrokken markt.....	24
6.3.1. <i>Uiteenzetting van het standpunt van het BIPT</i> .....	24
6.3.2. <i>Schriftelijke en mondelinge opmerkingen van Lycamobile en reactie van het BIPT</i> .....	25
6.4. Duur van de overtreding .....	25
6.4.1. <i>Uiteenzetting van het standpunt van het BIPT</i> .....	25
6.4.2. <i>Schriftelijke en mondelinge opmerkingen van Lycamobile en reactie van het BIPT</i> .....	25
6.5. Ernst van de overtreding.....	26
6.5.1. <i>Uiteenzetting van het standpunt van het BIPT</i> .....	26
6.5.2. <i>Schriftelijke en mondelinge opmerkingen van Lycamobile en reactie van het BIPT</i> .....	27
6.6. Aanpassing van het basisbedrag afhankelijk van verzwarende en verzachtende omstandigheden	28
6.7. Aanpassing van het boetebedrag rekening houdend met het ontradende effect en de evenredigheid, en controle van de naleving van de wettelijke drempels .....	28
7. Besluit .....	30
8. Beroepsmogelijkheden .....	31

## 1. Voorwerp

1. Het koninklijk besluit van 30 juli 2022 (hierna "het besluit") tot bepaling van de voorwaarden die gelden voor de terugbetaling van de eventuele resterende tegoeden in het kader van artikelen 11, § 7, zesde lid, en 111/2, § 1, vijfde lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna "de wet") is op 3 januari 2023 in werking getreden.
2. Volgens dit besluit kunnen abonnees verzoeken om terugbetaling van het vooruitbetaalde krediet dat op hun prepaidkaart staat, wanneer ze hun telefoonnummer aan een nieuwe operator overdragen.
3. Dat verzoek moet bij de overdragende operator worden ingediend tijdens de maand die volgt op de nummeroverdracht.
4. Het resterende tegoed dat moet worden terugbetaald is het niet-gebruikte bedrag van de laatste herlaadbeurt, exclusief bonussen die tijdens die herlaadbeurt potentieel zouden zijn verkregen.
5. Op de website van de overdragende operator moeten de aangeboden methoden en voorwaarden voor het indienen van een dergelijk verzoek om terugbetaling worden vermeld.
6. Naast de procedure en de termijnen bepaalt het besluit dat de overdragende operator voor de terugbetaling maximaal € 5 aan administratieve kosten mag aanrekenen. Dit bedrag is niet onderworpen aan btw.
7. Bij dit besluit legt het BIPT Lycamobile een boete van 280.000 euro op wegens niet-naleving van de artikelen 11, § 7, zesde lid, en 111/2, § 1, vijfde lid, van de wet en van de artikelen 2, 4 en 9 van het koninklijk besluit.

## 2. Juridische basis

8. Conform artikel 14, § 1, 3<sup>o</sup>, a), van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector (hierna de "wet betreffende het statuut van het BIPT"), is het BIPT ermee belast de naleving van de wet en van de uitvoeringsbesluiten daarvan, waaronder het besluit, te controleren.
9. Dit besluit wordt genomen krachtens artikel 21 van de wet betreffende het statuut van het BIPT, dat het volgende bepaalt:

*"Art. 21, § 1. Indien de Raad over een reeks aanwijzingen beschikt die zouden kunnen wijzen op een inbreuk van de wetgeving of reglementering waarvan de naleving door het Instituut wordt gecontroleerd, van een besluit van het Instituut genomen ter uitvoering van die wetgeving of reglementering of van een beslissing bedoeld in artikel 105, § 6, eerste lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, deelt hij in voorkomend geval zijn grieven mee aan de betrokkene, alsook de beoogde maatregelen bedoeld in paragraaf 5 die toegepast zullen worden, indien de inbreuk bevestigd wordt. De aldus vastgestelde sancties zijn passend, doeltreffend, evenredig en ontmoedigend.*

*§ 2. De Raad stelt de termijn vast waarover de betrokkene beschikt om het dossier te raadplegen en zijn schriftelijke opmerkingen voor te leggen. Deze termijn mag niet korter zijn dan tien werkdagen.*

*§ 3. De betrokkene wordt uitgenodigd om te verschijnen op de datum die door de Raad wordt vastgesteld en per aangetekende brief wordt meegedeeld. Hij mag zich laten vertegenwoordigen door de raadsman van zijn keuze.*

*§ 4. De Raad kan elke persoon horen die een nuttige bijdrage kan leveren tot zijn informatie, hetzij ambtshalve, hetzij op verzoek van de betrokkene.*

*§ 5. Indien de Raad een inbreuk constateert, kan hij in een of meer besluiten, een of meer van de volgende maatregelen aannemen: 1<sup>o</sup> het bevel om een einde te maken aan de inbreuk, ofwel onmiddellijk, ofwel binnen een redelijke termijn die hij bepaalt, voor zover nog geen einde werd gemaakt aan deze inbreuk; het Instituut neemt daartoe gepaste en evenredige maatregelen om te garanderen dat deze voorwaarden in acht worden genomen;*

*1<sup>o</sup>/1 voorschriften in verband met de manier waarop de inbreuk ongedaan moet worden gemaakt;*

*1<sup>o</sup>/2 in het kader van de digitaaldienstenverordening, de door de aanbieder van een tussenhandeldienst voorgestelde beloften aanvaarden en ze bindend maken;*

*2<sup>o</sup> de betaling binnen de termijn bepaald door de Raad van een administratieve boete die aan de Schatkist toekomt ten bedrage van maximaal 5 000 euro voor natuurlijke personen en van maximaal 5 % van de geconsolideerde omzet van de overtreder, vóór belastingen en exclusief btw, gedurende het jongste volledige boekjaar in de sector voor elektronische communicatie of voor postdiensten in België of, indien de overtreder geen activiteiten ontwikkelt waarmee een omzet wordt behaald, ten bedrage van maximaal 1 000 000 euro voor rechtspersonen. Voor de inbreuken op hoofdstuk 2 van de wet van 5 mei 2017 betreffende de audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad bedraagt de administratieve boete maximaal 5 % van de geconsolideerde omzet die de overtreder, vóór belastingen en exclusief btw, gedurende het jongste volledige boekjaar in de sector in kwestie heeft behaald, beperkt tot 125 000 euro. Wat de inbreuken op de digitaaldienstenverordening betreft, is het*

*maximumbedrag van de administratieve boete het in artikel 52, lid 3, van die verordening bedoelde bedrag;*

*2°/1 teneinde een of meer van zijn besluiten te doen naleven, de betaling binnen de termijn bepaald door de Raad van een dwangsom die aan de Schatkist toekomt ten bedrage van maximaal 500 euro per dag vertraging voor natuurlijke personen en van 5% van de dagomzet per dag vertraging voor rechtspersonen. De dwangsom is verschuldigd vanaf de datum vastgesteld door de Raad in zijn besluit. Wat de inbreuken op de digitaledienstenverordening betreft, is het maximumbedrag van de dwangsom het in artikel 52, lid 4, van die verordening bedoelde bedrag.*

*3° het bevel om de levering van een dienst of dienstenpakket die bij voortzetting zou leiden tot een aanzienlijke verstoring van de mededinging, te staken of op te schorten zolang de toegangsverplichtingen die na een marktanalyse uitgevoerd overeenkomstig de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie zijn opgelegd, niet worden nageleefd op de wijze bepaald door de Raad of in de wet van 5 mei 2017 betreffende de audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad.*

*De dagomzet bedoeld in het eerste lid, 2° /1, is de totale geconsolideerde jaaromzet vóór belastingen en exclusief btw, behaald in België, in de sector voor elektronische communicatie of voor postdiensten gedurende het jongste volledige boekjaar gedeeld door 365.*

*Bij gebrek aan gegevens over de in het eerste lid, 2° en 2° /1, bedoelde omzet, kan het Instituut een omzet bepalen op basis van gegevens verkregen van derden of op basis van de omzet van een vergelijkbare persoon.*

*§ 5/1. De in paragraaf 5, eerste lid, 2° en 2° /1°, bedoelde boetes en dwangsommen zijn niet fiscaal aftrekbaar.*

*§ 5/2. In afwijking van paragraaf 5, indien de Raad het bestaan vaststelt van een inbreuk op de bepalingen bedoeld in artikel 18 van Verordening (EU) 2021/784 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021 inzake het tegengaan van de verspreiding van terroristische online-inhoud door de aanbieder van de hostingdienst, kan hij, in een of meerdere beslissingen, een of meerdere van de volgende maatregelen nemen:*

*1° het bevel om een einde te maken aan de inbreuk, ofwel onmiddellijk, ofwel binnen een redelijke termijn die hij bepaalt, voor zover nog geen einde werd gemaakt aan deze inbreuk;*

*2° de betaling binnen de termijn bepaald door de Raad van een dwangsom ten bedrage van maximaal vier procent van de gemiddelde dagelijkse wereldwijde omzet van de aanbieder van de hostingdiensten;*

*3° de betaling binnen de termijn bepaald door de Raad van een administratieve boete die aan de Schatkist toekomt ten bedrage van maximaal vier procent van de jaarlijkse wereldwijde omzet van de desbetreffende aanbieder van de hostingdiensten. De omzet bedoeld in het eerste lid, 2° en 3°, is het door een onderneming gegenereerde bedrag in de zin van artikel 5, lid 1, van Verordening (EG) nr. 139/2004 van de Raad van 20 januari 2004 betreffende de controle op concentraties van ondernemingen.*

*§ 6. Indien de overeenkomstig paragraaf 5 genomen maatregelen niet hebben geleid tot de stopzetting van de inbreuk, kan de Raad, na het volgen van de procedure bepaald in de paragrafen 1 tot 5, een administratieve boete of een dwangsom opleggen waarvan het bedrag of het percentage maximaal het dubbele is van het bedrag of het percentage vermeld in paragraaf 5, eerste lid, 2° en 2° /1.*

*§ 7. Indien de maatregelen die overeenkomstig paragraaf 5 worden genomen, de inbreuk niet hebben kunnen verhelpen en als het gaat om een ernstige of herhaalde inbreuk kan de Raad bovendien :*

*1° de toegekende gebruiksrechten, waarvan de voorwaarden niet nageleefd werden, opschorten of intrekken of*

*2° de volledige of gedeeltelijke opschorting bevelen van de exploitatie van het netwerk of van de levering van de betrokken dienst, alsook van het te koop aanbieden of het gebruik van alle betreffende diensten of producten;*

*§ 7/1. Het Instituut voorziet enkel in sancties in het kader van de in artikel 49/2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie beoogde procedure wanneer een onderneming of een overheid, welbewust of door een ernstige nalatigheid, misleidende, foutieve of onvolledige informatie verstrekt.*

*Bij de bepaling van het bedrag van de boetes of dwangsommen opgelegd aan een onderneming of aan een overheid met toepassing van het eerste lid houdt het Instituut onder andere rekening met de negatieve impact van het gedrag van de onderneming of overheid op de concurrentie en in het bijzonder of, in tegenstelling tot de oorspronkelijk meegedeelde informatie of bij elke update van deze informatie, de onderneming of overheid ofwel een netwerk heeft uitgerold of een netwerk heeft uitgebreid of geüpgraded, ofwel geen netwerk heeft uitgerold en geen objectieve rechtvaardiging”.*

### **3. Procedure**

10. De volgende procedure is gevolgd:

- a. Op 28 mei 2025 heeft het BIPT Lycamobile in kennis gesteld van het ontwerp van dit besluit (stuk 10);
- b. Lycamobile heeft per e-mail van 5 juni 2025 gereageerd (stuk 11);
- c. Lycamobile is door de Raad van het BIPT gehoord op 16 juni 2025 (hierna 'de hoorzitting'). Lycamobile heeft het BIPT op 16 juni 2025 per e-mail een kopie verstrekt van de presentatie die het tijdens de hoorzitting heeft gegeven (stuk 12);
- d. Naar aanleiding van een verzoek van Lycamobile tijdens zijn hoorzitting heeft het BIPT de termijn voor een schriftelijk antwoord bij brief van 17 juni 2025 verlengd (stuk 13);
- e. Lycamobile heeft op 25 juni 2025 schriftelijke opmerkingen over het ontwerpbesluit ingediend, hierna 'de schriftelijke opmerkingen van 25 juni 2025' (stuk 14).

## 4. Grieven

### 4.1. Uiteenzetting van de grief

11. De toepasselijke reglementering is als volgt.
12. Artikel 11, § 7, zesde lid, van de wet bepaalt:

*"Bij vooruitbetaalde diensten betaalt de overdragende operator op verzoek eventueel resterende tegoeden terug aan de consument. Voor restitutie kan slechts een vergoeding worden gevraagd indien dit in het contract is vermeld. Een dergelijke vergoeding is evenredig en staat in verhouding tot de werkelijke kosten die de overdragende operator heeft gemaakt om de restitutie aan te bieden. De Koning, op voorstel van het Instituut of op eigen initiatief, na advies van het Instituut, kan de nadere regels voor de uitvoering van de verplichtingen van dit lid bepalen."* (wij onderlijnen)

13. Artikel 111/2, § 1, 5°, derde lid, van de wet bepaalt bovendien:

*"Art. 111/2. § 1. De Koning bepaalt, na advies van het Instituut, de nadere regels van toepassing wanneer een abonnee afziet van een andere voor het publiek beschikbare elektronische-communicatiedienst dan een nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiedienst bij een operator om een andere voor het publiek beschikbare elektronische-communicatiedienst dan een nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiedienst bij een andere operator te verkrijgen.*

*Deze regels hebben onder meer betrekking op:*

*(...)*

*5° (...)*

*Bij vooruitbetaalde diensten betaalt de overdragende operator op verzoek eventueel resterende tegoeden terug aan de consument. Voor restitutie kan slechts een vergoeding worden gevraagd indien dit in het contract is vermeld. Een dergelijke vergoeding is evenredig en staat in verhouding tot de werkelijke kosten die de overdragende operator heeft gemaakt om de restitutie aan te bieden. De Koning, op voorstel van het Instituut of op eigen initiatief, na advies van het Instituut, kan de nadere modaliteiten voor de uitvoering van de verplichtingen van dit lid bepalen."* (wij onderlijnen)

14. Ten slotte schrijft het besluit voor:

*"Artikel 1. Voor de toepassing van dit besluit wordt verstaan onder:*

*1° "de wet van 13 juni 2005": de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie;*

*2° "eventueel resterend tegoed": het niet verlopen tegoed dat de abonnee daadwerkelijk heeft opgeladen via een financiële transactie om de diensten van de operator te gebruiken, waarbij het kan gaan om beltegoed of een tegoed aan data of sms'en, met uitzondering van vooruitbetaalde vaste bedragen die voor een bepaalde periode recht geven op een vast aantal belminuten of data.*

*Art. 2. Wanneer de abonnee afziet van een voor het publiek beschikbare vooruitbetaalde elektronische-communicatiedienst die geen nummeronafhankelijke interpersoonlijke*

*communicatiedienst is van een operator, heeft die abonnee, op verzoek, recht op de terugbetaling van het eventuele resterend tegoed bij de overdragende operator, indien hij tegelijk het nummer dat gelinkt is aan die dienst naar een andere operator overdraagt.*

*Art. 3. Met het oog op de terugbetaling verifieert de overdragende operator het volgende:*

*1° de identificatie van de abonnee;*

*2° het recht op terugbetaling, inclusief of de geëiste bedragen wel degelijk resterende tegoeden zijn en er geen fraude is ten aanzien van de algemene voorwaarden daarvan.*

*Art. 4. De overdragende operator moet ten minste twee verschillende methoden aanbieden waarmee de abonnee zijn verzoek om terugbetaling kan indienen. De oplossing voor terugbetaling mag voor elk van die twee kanalen identiek zijn.*

*Art. 5. De terugbetaling kan worden verricht volgens de voorkeur die de abonnee heeft bepaald, onder andere:*

*1° via bankoverschrijving naar een Europees bankrekeningnummer;*

*2° via creditering van de bankkaart, als dat voor de vorige operator mogelijk is.*

*Beschikt de abonnee niet over een Europees bankrekeningnummer dan zoekt de vorige operator in overleg met de abonnee een realiseerbare oplossing voor de terugbetaling, met uitzondering van de terugbetaling in contant geld.*

*Art. 6. De abonnee moet zijn terugbetalingsaanvraag indienen binnen een maand na de dag van daadwerkelijke overdracht van zijn nummer naar de operator van bestemming.*

*Art. 7. Heeft de abonnee recht op een terugbetaling dan verricht de overdragende operator deze terugbetaling binnen een termijn van twee weken vanaf het ogenblik waarop de door artikel 3 voorgeschreven verificaties zijn uitgevoerd, zonder dat deze langer dan twee weken mogen duren na de terugbetalingsaanvraag.*

*Art. 8. Het bedrag van de administratieve kosten die de abonnee verschuldigd is voor de behandeling van de terugbetalingsaanvraag wordt vastgelegd op maximaal 5 euro. De btw is niet van toepassing op dit bedrag.*

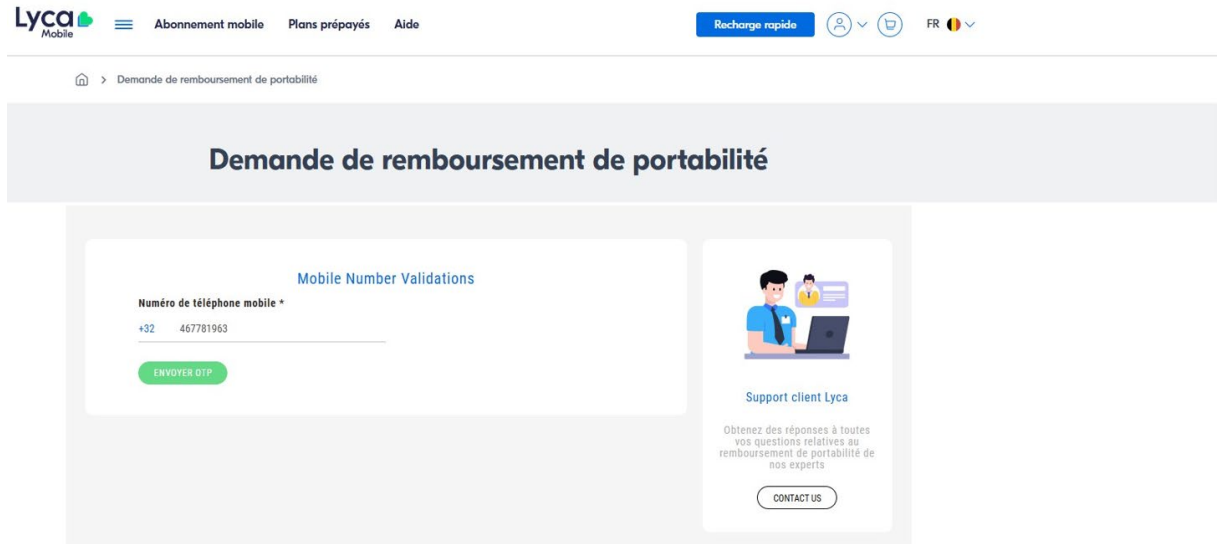
*Art. 9. De operatoren publiceren op hun website op duidelijke en makkelijk toegankelijke wijze de specificatie van de procedure en voorwaarden voor de terugbetaling, met inbegrip van de kosten die aangerekend kunnen worden.*

*Art. 10. Dit besluit treedt in werking 3 maanden nadat het is bekendgemaakt in het Belgisch Staatsblad.*

*Art. 11. De minister bevoegd voor Telecommunicatie is belast met de uitvoering van dit besluit.” (wij onderlijnen)*

15. Begin september 2024 vroeg een ambtenaar van het BIPT met een prepaid-simkaart van Lycamobile met betrekking tot telefoonnummer 0467 78 19 63 om overdracht van dit nummer naar een andere operator. Nadat die overdracht was gebeurd en de kaart was geactiveerd, probeerde een andere ambtenaar op 30 september 2024 van Lycamobile een terugbetaling te verkrijgen van het tegoed dat overgebleven was vóór het verzoek om overdracht.

16. Om dat te doen probeerde hij kennis te nemen van de procedure die Lycamobile toepast. Op de website van die operator was op dat moment alleen het volgende formulier beschikbaar, zonder nadere toelichting:







The screenshot shows the Lycamobile website interface. At the top, there is a navigation bar with the Lycamobile logo, a menu icon, and links for 'Abonnement mobile', 'Plans prépayés', and 'Aide'. On the right, there is a 'Recharge rapide' button, a user profile icon, a shopping cart icon, and a language selector set to 'FR'. Below the navigation bar, the page title is 'Demande de remboursement de portabilité'. The main content area is divided into two columns. The left column is titled 'Mobile Number Validations' and contains a form with the label 'Numéro de téléphone mobile \*'. The form has a text input field containing '+32 467781963' and a green button labeled 'ENVOYER OTP'. The right column is titled 'Support client Lyca' and features an illustration of a customer service agent. Below the illustration, there is text in French: 'Obtenez des réponses à toutes vos questions relatives au remboursement de portabilité de nos experts.' and a 'CONTACT US' button.

(De vertalingen van de screenshots zijn bijgevoegd).

17. De knop "Contact us" werkte niet.
18. Het pictogram in de rechterbenedenhoek opende een chatbot.
19. De ambtenaar van het BIPT besloot in eerste instantie zijn vroegere Lycamobile-nummer in te voeren, dat inmiddels actief was bij een andere operator. Het systeem heeft nooit een validatie gegenereerd zoals nochtans was aangekondigd:



Lyca Mobile  Abonnement mobile Plans prépayés Aide Recharge rapide   FR 

🏠 > Demande de remboursement de portabilité

## Demande de remboursement de portabilité

### Mobile Number Validations


Numéro de téléphone mobile \*

+32 467781963

**ENVOYER OTP** Resend OTP in 21 seconds remaining

Entrez le code de vérification\*

Please enter one time verification code sent to your mobile



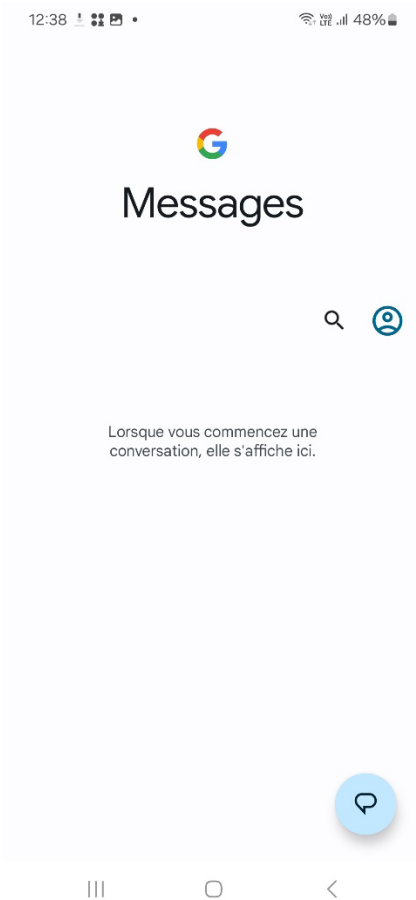
### Support client Lyca

Obtenez des réponses à toutes vos questions relatives au remboursement de portabilité de nos experts

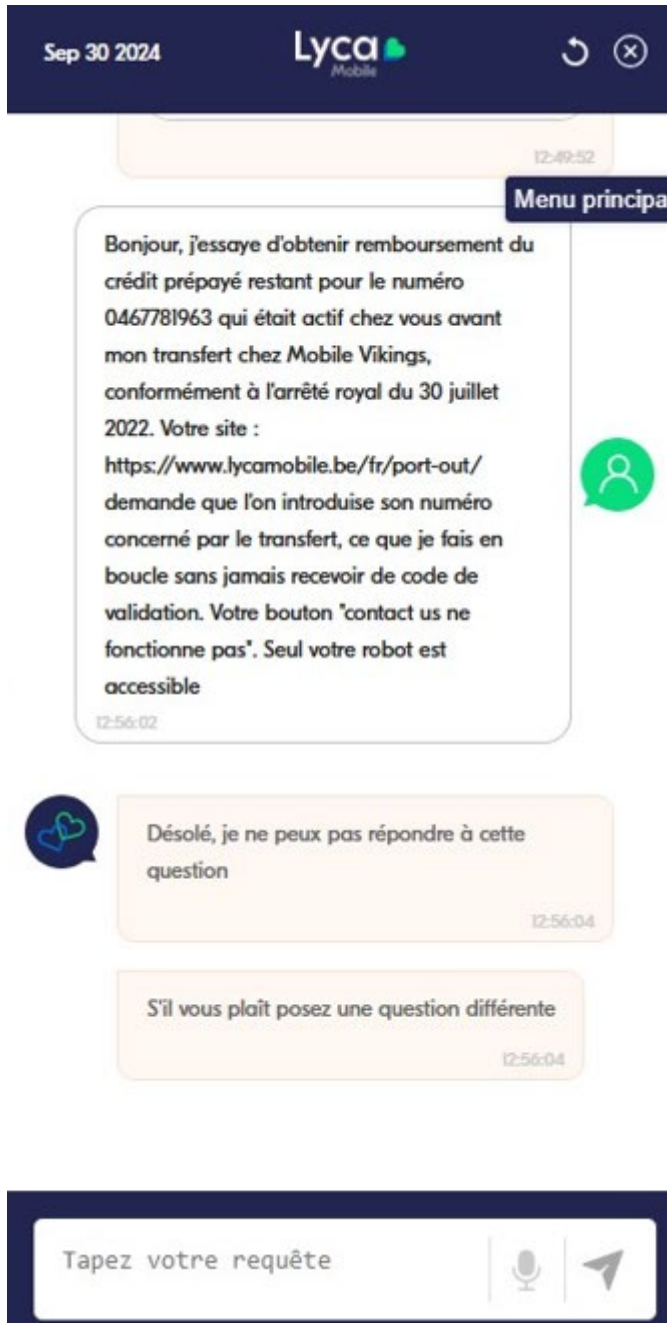
[CONTACT US](#)





20. Er zijn verschillende pogingen gedaan, maar tevergeefs.




21. De controlerende ambtenaar besloot vervolgens de chatbot te gebruiken en diende zijn verzoek in:




22. Na verschillende pogingen in verschillende talen ontving hij het volgende antwoord:

Sep 30 2024 **Lyca**  
Mobile  



 Nous nous excusons pour la gêne occasionnée. **Menu principal**  
13:03:34

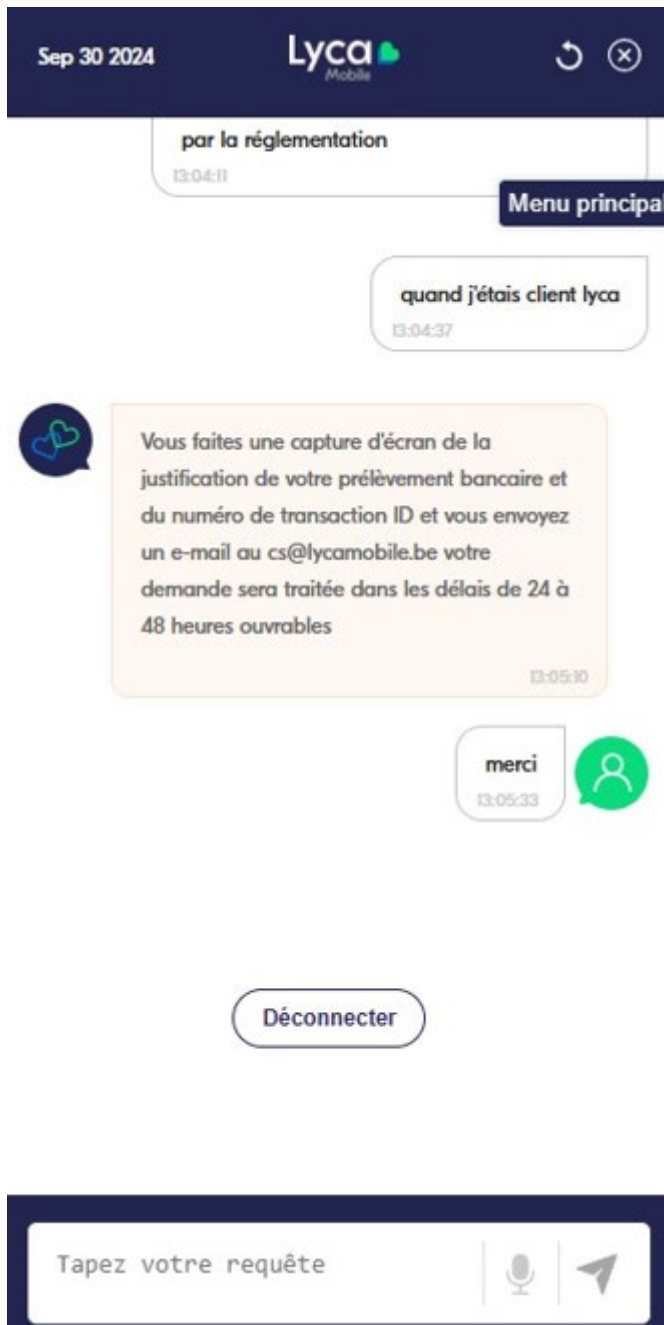
Cette carte sim n'est plus Lycamobile.  
13:03:38

justement   
13:03:53

je veux être remboursé du crédit qu'il y avait au moment du transfert comme c'est prévu par la réglementation  
13:04:11

[Déconnecter](#)

Tapez votre requête  



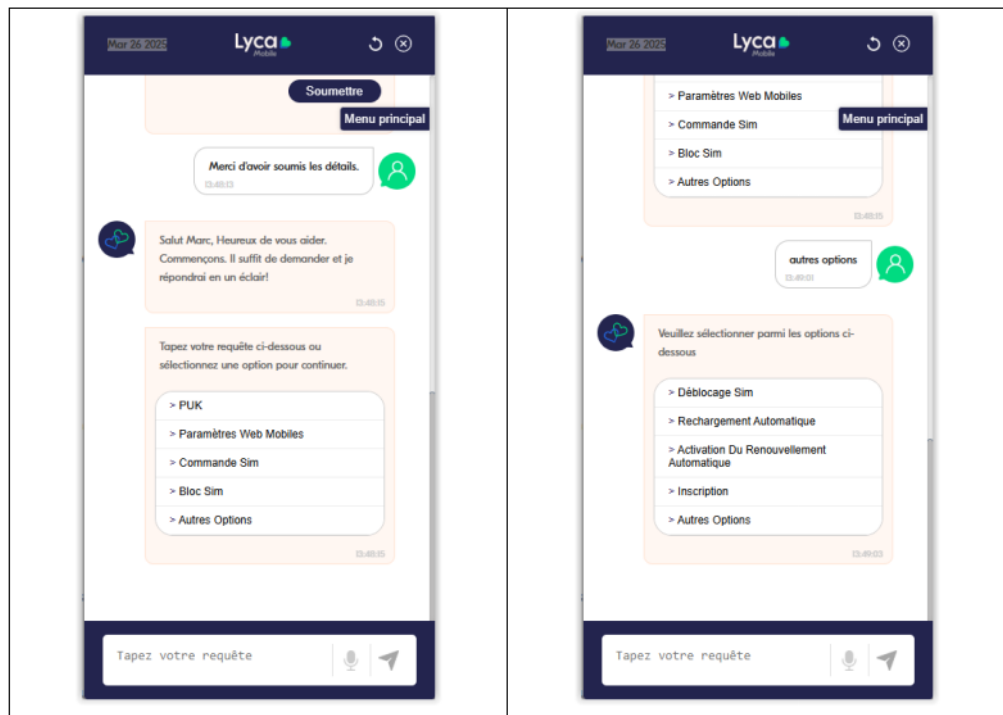
23. De ambtenaar schreef vervolgens naar het adres [cs@lycamobile.be](mailto:cs@lycamobile.be). Na enkele dagen werd hem het volgende antwoord toegestuurd (vrij vertaald):

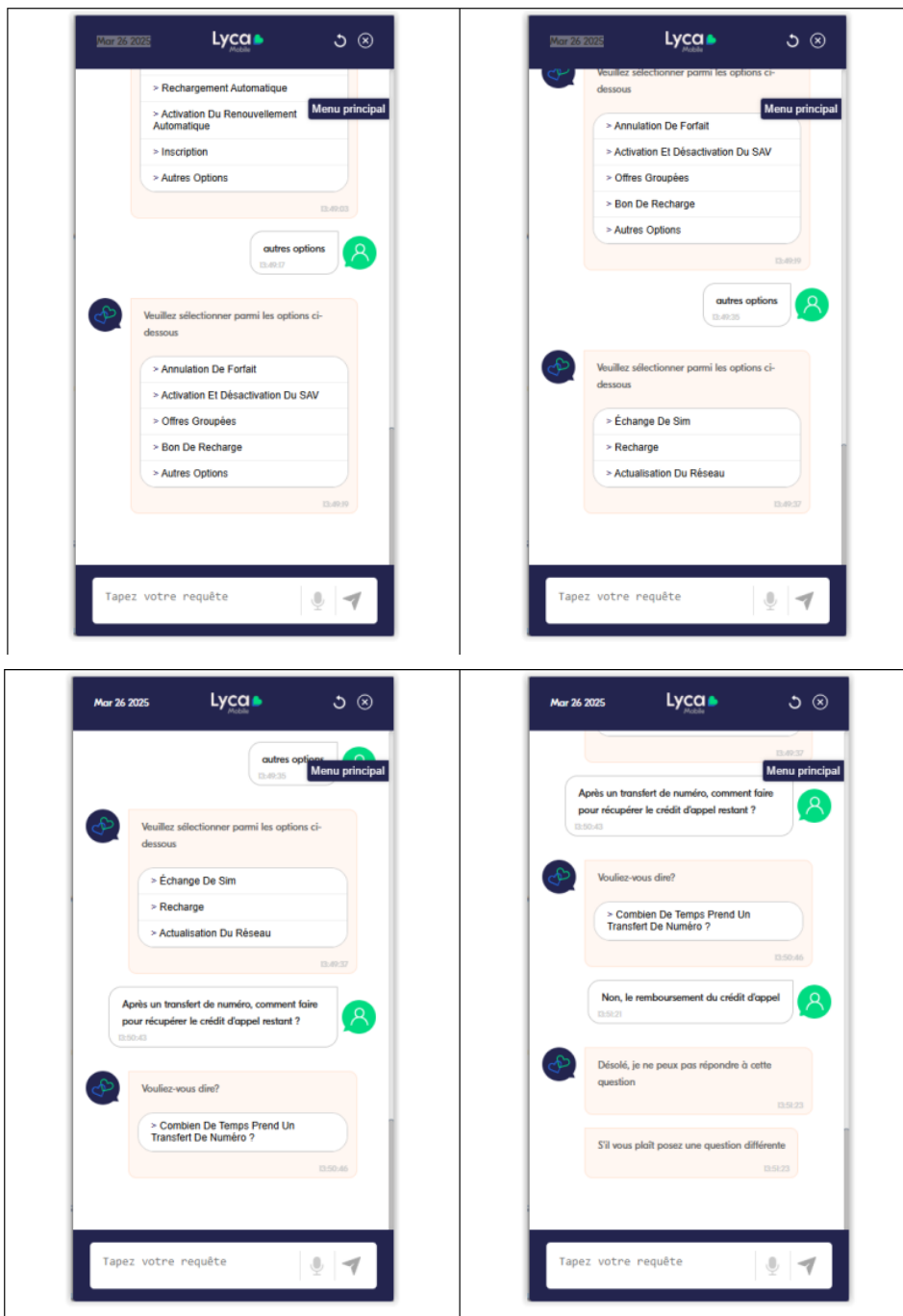
*" (...) Wij willen u onze oprechte excuses aanbieden voor het ongemak dat is veroorzaakt, alsook voor het laattijdige antwoord, en wij informeren u dat uw nummer is overgedragen aan een andere operator, en dus hebben wij geen toegang meer om uw verzoek te verwerken. Bovendien had de terugbetaling aangevraagd moeten worden voordat het nummer werd overgedragen.*

*Voor alle andere informatie over de voorwaarden en onze promotionele aanbiedingen nodigen wij u uit om onze website [www.lycamobile.be](http://www.lycamobile.be) te raadplegen en gebruik te maken van de chatbotdienst LIA, die het merendeel van uw verzoeken kan behandelen en uw vragen kan beantwoorden, of om onze klantenservice te bellen op het nummer 1976 (gratis nummer) van*

op een lijn van Lycamobile ofwel het nummer 32466001976 (betaalnummer) van op een andere lijn." (Stukken 1 en 2 van het administratief dossier).

24. Op 9 januari 2025 heeft het BIPT een brief naar Lycamobile geschreven waarin de situatie werd toegelicht en het verzocht werd zijn processen te regulariseren (stuk 3 van het administratief dossier).
25. Lycamobile vroeg vervolgens aan het BIPT om een werkvergadering over dit onderwerp te organiseren, die op 14 februari 2025 werd gehouden. Bij die gelegenheid heeft Lycamobile de documenten, de stukken 4 en 5 van het administratief dossier, voorgelegd die verklaren dat het altijd in orde was geweest wat zijn operationele processen betreft. Lycamobile's antwoord werd voorgesteld als een fout van een dossierbeheerder (de stukken 1 en 2).
26. Het BIPT heeft tussen 14 februari en 31 maart 2025 opnieuw controles uitgevoerd. Tussen 27 februari en 19 maart hebben de controleurs van het BIPT het nummer +32 465 17 88 66 meer dan 50 keer ingevoerd op de pagina <https://www.lycamobile.be/fr/port-out/>. Op geen enkel moment hebben deze controleurs de verificatiecode ontvangen waarmee de aanvraag voor terugbetaling van het resterende tegoed kon worden ingediend. Hoewel de procedure voor het verzoek om terugbetaling op het moment van de controle op de pagina <https://www.lycamobile.be/fr/port-out/> stond, was de toepassing ervan nog steeds onmogelijk via die weg. Er zij op gewezen dat vastgesteld is dat op de pagina in kwestie niet eens het telefoonnummer kan worden geschreven wanneer die in het Frans wordt geladen. Dit is echter wel mogelijk wanneer deze pagina in het Engels of Nederlands wordt geladen.
27. De controleur probeerde contact op te nemen met het nummer 0800 49 811, omdat het meegedeelde nummer 1976 de facto niet meer bruikbaar was wegens de nummeroverdracht. Dit nummer 0800 49 811, dat toegang zou moeten verlenen tot de klantenservice van Lycamobile, leidt naar een voicemail die permanent onbeschikbaar is. De ambtenaren van het BIPT hebben deze klantenservice immers niet kunnen bereiken toen ze dit nummer belden op 24 januari 2025 om 10.00 uur, op 26/03/2025 om 13.59 uur, 14.04 uur en 15.31 uur en op 27/03/25 om 11.27 uur. De controleur heeft dan ook opnieuw de chatbot gebruikt, zoals tijdens zijn eerste controle. Maar deze keer werd hij niet eens meer uitgenodigd om via e-mail contact op te nemen met Lycamobile, zoals bij de vorige controle.





28. Het BIPT is van mening dat Lycamobile de artikelen 11, § 7, zesde lid en 111/2, § 1, vijfde lid, van de wet en artikel 2 van het koninklijk besluit niet naleeft door inbreuk te maken op het vastgestelde recht op terugbetaling, aangezien het in de praktijk elk verzoek om terugbetaling onmogelijk maakt.
29. Bovendien is het BIPT van mening dat Lycamobile artikel 4 van het koninklijk besluit niet naleeft door geen van de twee in dat besluit bepaalde methoden voor terugbetaling aan te bieden: het formulier (eerste manier) is disfunctioneel en om te bellen (tweede manier) wordt doorverwezen naar een telefoonnummer dat niet kan worden bereikt als men geen klant van Lycamobile meer is, of naar een 0800-telefoonnummer dat niet werkt.

30. Ten slotte is het BIPT van mening dat Lycamobile artikel 9 van het koninklijk besluit niet naleeft, dat bepaalt dat de operatoren op duidelijke en makkelijk toegankelijke wijze de specificatie van de procedure voor de terugbetaling publiceren, wat niet het geval is, aangezien de beschreven procedure niet werkt en het tweede proces dat zou moeten worden voorgesteld, niet operationeel is. Het gebruik van de chatbot en van de e-mail is een initiatief van BIPT, maar maakt niet eens deel uit van de oplossingen die Lycamobile op zijn pagina <https://www.lycamobile.be/fr/port-out/> beschrijft. Het BIPT had zijn controle kunnen stoppen bij de telefoonnummers en het formulier.

## **4.2. Schriftelijke en mondelinge opmerkingen van Lycamobile en reactie van het BIPT**

### **4.2.1. Schema verstrekt door Lycamobile**

31. Tijdens zijn hoorzitting en in zijn schriftelijke opmerkingen van 25 juni 2025 verstrekt Lycamobile een schema waarin het terugbetalingsproces gedetailleerd wordt beschreven. Lycamobile licht dit toe en stelt dat het proces intern werd getest en functioneel is. Lycamobile legde dit schema reeds voor tijdens de vergadering van 14 februari 2025.
32. Het BIPT neemt nota van dit schema maar heeft tijdens de controles na 14 februari 2025 vastgesteld dat dit proces niet functioneel was.

### **4.2.2. Aanvraagtermijn verstreken**

33. Lycamobile houdt overigens vol dat het terugbetalingsverzoek voor het nummer 0467 78 19 63 terecht werd afgewezen, aangezien het verzoek buiten de termijn van één maand werd ingediend.
34. Het BIPT geeft toe dat het verzoek om terugbetaling van het resterende belkrediet na overdracht van nummer 0467 78 19 63 buiten de termijn is ingediend. Het doel van de controles van de operatoren (waaronder Lycamobile) was immers na te gaan of zij in overeenstemming handelen met alle bepalingen van het koninklijk besluit van 30 juli 2022, met name de bepalingen betreffende de aanvraagtermijnen, de verwerkingstijd, de terugbetalingstermijn en de verificatie van de identiteit van de aanvrager.
35. In dit geval hebben twee ambtenaren van het BIPT om beurten de aanvraag ingediend, wat niet mogelijk had mogen zijn, aangezien het besluit voorziet in de verificatie van de identiteit van de aanvrager.
36. Bovendien had in de e-mail met de weigering van de terugbetaling moeten worden aangegeven dat het verzoek niet tijdig is ingediend, in plaats van te vermelden dat het niet mogelijk is om terugbetaling te vragen van een reeds overgedragen nummer, hetgeen helemaal indruist tegen wat in de regelgeving is bepaald.

#### 4.2.3. Taalversie van de website

37. Lycamobile beweerde tijdens zijn hoorzitting dat de terugbetalingspogingen met betrekking tot het nummer 0465 17 88 66 helaas op het Franse deel van de site werden gedaan, maar dat het Engelse deel zeker functioneel is.
38. Lycamobile beweert ook dat de 50 terugbetalingspogingen van het BIPT niet bewezen zijn.
39. Met betrekking tot nummer 0465 17 88 66 controleert het BIPT de portalen die door de operator worden aangeboden in de landstalen die zijn personeelsleden gebruiken. De website van Lycamobile moet in alle taalversies functioneel zijn en niet alleen in het Engels. Overigens verwijzen de conclusies van het BIPT met betrekking tot het bestaan van inbreuken inderdaad naar de Franse versie van de website, en de controle op deze pagina doet geenszins afbreuk aan de bevindingen die nadelig zijn voor de consumenten die deze taal gebruiken. In elk geval is de terugbetaling nog steeds niet gestart.
40. Wat betreft de 50 terugbetalingspogingen, lijkt Lycamobile het bellen naar de helpdesk te verwarren met het gebruik van het formulier. De 50 pogingen hebben betrekking op het aantal keren dat het BIPT, tevergeefs, het telefoonnummer in het Franse formulier heeft ingevuld om een code te proberen krijgen en de procedure voort te zetten. De oproepen naar de helpdesk worden hieronder gedocumenteerd.

#### 4.2.4. De piekuren

41. In zijn opmerkingen van 25 juni 2025 en tijdens de hoorzitting stelt Lycamobile het volgende:
  - a) de verzoeken die het BIPT aan de helpdesk heeft gericht, zijn tijdens piekuren gedaan, wat verklaart waarom er niet is gereageerd;
  - b) de rest van de tijd is de telefonische helpdesk volledig functioneel.
42. Het BIPT is van oordeel dat dit argument niet gerechtvaardigd is. Hoewel het denkbaar is dat een groot aantal oproepen op een bepaald moment kan leiden tot overbelasting van de helpdesk, mag dit er niet toe leiden dat de helpdesk in de praktijk onbereikbaar is, zoals de controleurs hebben vastgesteld. Dit ondersteuningssysteem moet operationeel zijn als het wordt gekozen als middel om terugbetaling aan te vragen. Het is aan de operator om ervoor te zorgen dat dit het geval is, bijvoorbeeld door iemand de mogelijkheid te bieden zijn telefoonnummer achter te laten zodat de helpdesk hem later kan terugbellen, of door de mogelijkheid te bieden om de terugbetalingsaanvraag op een andere manier in te dienen, zoals via e-mail of een formulier (bijvoorbeeld door e-mails te beantwoorden). Overigens staan de data en tijdstippen van de oproepen vermeld in het administratieve dossier (stuk 9) en zijn ze niet allemaal tijdens "piekuren" gepleegd<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Opgemerkt moet worden dat de Raad van het BIPT na afloop van de hoorzitting met Lycamobile het telefoonnummer van de helpdesk heeft gebeld, maar dat de verbinding automatisch werd verbroken.

#### 4.2.5. Geen bewijs van de oproepen van de controleurs na de nummeroverdracht

43. Lycamobile beweert dat de oproepen die het BIPT naar de helpdesk heeft gedaan, vóór de daadwerkelijke nummeroverdracht zouden kunnen zijn geïnitieerd, omdat Lycamobile geen tijdgestempeld bewijs van de oproepen in zijn systemen zou kunnen vinden.
44. Het BIPT antwoordt als volgt: Het feit dat Lycamobile geen bewijs met tijdstempel van de oproepen van de controleurs in zijn systemen kan vinden, is geen bewijs dat deze oproepen niet hebben plaatsgevonden, noch een bewijs dat deze oproepen vóór de overdracht van de nummers in kwestie zouden hebben plaatsgevonden, aangezien er geen zekerheid bestaat dat het systeem voor het registreren van de oproepen door Lycamobile betrouwbaar is. Dit argument wordt versterkt door het feit dat, zoals uit de controles van het BIPT is gebleken, de door Lycamobile ingestelde processen niet operationeel zijn. In ieder geval komt Lycamobile niet met bewijs dat zijn systeem de oproepen van de controleurs zou hebben geregistreerd voordat de overdracht werd uitgevoerd.
45. De oproepen werden in elk geval gemaakt via het nummer 0465 17 88 66 op de volgende data en tijdstippen:

*26/03/25 – 13:59 bericht in NL, FR en DE "Het nummer dat u probeert te bellen, is tijdelijk niet bereikbaar. Probeer het later opnieuw".*

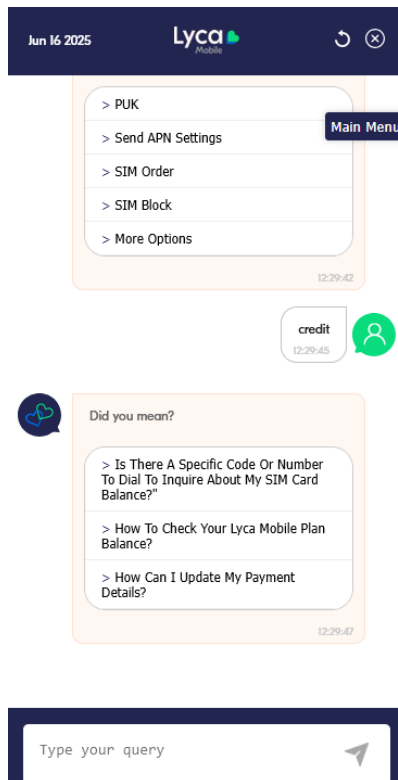
*26/03/25 – 14:04 zelfde bericht.*

*26/03/25 – 15:31 zelfde bericht.*

*27/03/25 – 11:27 bericht in NL, FR, DE en EN "Dit nummer is niet toegestaan".*

#### 4.2.6. Chatbot

46. Lycamobile beweert dat het woord "krediet" moet worden opgenomen in de chatbot in plaats van "terugbetaling".
47. Volgens het BIPT is dit argument om de volgende redenen niet geldig. Ten eerste moeten er voor de consument verschillende mogelijkheden zijn om een antwoord op zijn vragen te krijgen en is het niet redelijk van de consument te verlangen dat hij zijn vraag zeer nauwkeurig formuleert, als dit niet in dezelfde chatbot wordt uitgelegd. Dit verandert niets aan de disfunctionele kant van het portaal, dat verondersteld wordt een bevestigingscode te versturen via sms. Overigens zorgt "krediet" nog voor meer verwarring met de chatbot dan "terugbetaling".



#### 4.2.7. Onvoldoende beltegoed tijdens de controles

48. Lycamobile brengt ook het idee naar voren dat er misschien niet genoeg beltegoed meer op de controlekaart van het BIPT stond (minder dan 5 euro). Volgens Lycamobile zou het bedrag dus lager zijn dan de kosten die het als administratieve kosten voor de uitvoering van de procedure zou kunnen aanrekenen.
49. Het BIPT weerlegt dit argument, aangezien het resterende beltegoed 9,66 EUR bedroeg.

#### 4.3. Conclusie van het BIPT

50. Lycamobile overtreedt de artikelen 11, § 7, zesde lid en 121/2, § 1, 5°, derde lid, van de wet, alsmede de artikelen 2, 4 en 9 van het koninklijk besluit.

## **5. Opleggen van een bevel tot naleving van de wetgeving**

### **5.1. Standpunt van het BIPT**

51. Er zijn geen aanwijzingen dat Lycamobile zich inmiddels zou hebben geconformeerd aan de toepasselijke reglementering op de datum van aanneming van het ontwerp van dit besluit. Het BIPT beveelt Lycamobile om zich uiterlijk 30/09/25 te conformeren aan de regels. Het BIPT zal de conformiteit op dat moment opnieuw controleren. In dit verband moet er rekening mee worden gehouden dat Lycamobile reeds meteen na de ontvangst van het ontwerp van dit besluit zich daarnaar heeft kunnen schikken.

## **6. Opleggen van een administratieve boete**

### **6.1. Noodzaak om een boete op te leggen**

#### **6.1.1. Uiteenzetting van het standpunt van het BIPT**

52. Het BIPT is van mening dat het opleggen van een administratieve boete aan Lycamobile gerechtvaardigd is om de volgende redenen:

1. De niet-nagekomen bepalingen zijn duidelijk;
2. Deze bepalingen zijn aangenomen in het kader van de bescherming van de consument. De mogelijkheid om ongebruikt vooruitbetaald krediet terugbetaald te krijgen in geval van nummeroverdracht, de procedure kennen daartoe en dat gemakkelijk kunnen uitvoeren, zijn essentiële elementen van de consumentenbescherming;
3. De overtredingen van de maatregelen ter bescherming van de consument hebben in het verleden al geleid tot het opleggen van een boete door het BIPT<sup>2</sup>;
4. De vastgestelde inbreuken schaden het vertrouwen dat de eindgebruikers in de operatoren moeten kunnen hebben. Eindgebruikers moeten erop kunnen vertrouwen dat de operatoren zich aan de geldende reglementering houden, zodat zij hun betaalde herlaadbeurten kunnen terugvorderen wanneer zij van operator veranderen. Dit bevordert de concurrentie tussen operatoren;
5. Als er geen sancties worden opgelegd, kan dat een signaal geven dat de operatoren de reglementering mogen overtreden zonder dat zij bang hoeven te zijn voor sancties van de overheid. Het opleggen van een boete is de sanctie die het BIPT toepast in een eerste besluit met betrekking tot het verzuim van een operator.

#### **6.1.2. Schriftelijke en mondelinge opmerkingen van Lycamobile en reactie van het BIPT**

53. Lycamobile trekt de waarheidsgetrouwheid van de controles van het BIPT en het geleverde bewijs in twijfel en haalt als argumenten vooringenomenheid, gebrek aan objectiviteit en onpartijdigheid aan.

---

<sup>2</sup> Zie: boete van 28/06/2010 voor Belgacom wegens niet-naleving van art. 108, § 2, van de wet; boete van 29/11/2011 voor Telenet wegens niet-naleving van artikel 108, § 2, van de wet; boetes van 31/01/2013 voor Mobistar en Telenet wegens niet-naleving van art. 110, § 4, van de wet; boete van 31/01/2013 voor Scarlet wegens niet-naleving van art. 4 van het MB van 12 november 2009; boete van 28/01/2014 voor Schendom Dommel wegens niet-naleving van de art. 108, § 1, b), f), 108, § 2, 110, § 1, en 111/3, §§ 1 en 3, van de wet; boete van 28/09/2016 voor Scarlet wegens niet-naleving van artikel 108, § 2, van de wet; boetes van 27/04/2017 voor Nethys en Brutélé wegens niet-naleving van artikel 4/1 van het MB betreffende de basisfactuur; boete van 12/10/2017 voor SFR wegens niet-naleving van art. 4/1 van het MB betreffende de basisfactuur; boete van 12/10/2017 voor Orange wegens niet-naleving van art. 4/1 van het MB betreffende de basisfactuur; boete van 17/10/2017 voor United Telecom wegens niet-naleving van de roamingverordening; boete van 28/11/2017 voor United Telecom wegens het gebrek aan samenwerking met de Ombudsdienst voor telecommunicatie; boete van 22/01/2019 voor Telenet wegens het niet vermelden van de Easy Switch ID op sommige facturen.

54. Het BIPT benadrukt daarentegen dat het steeds dezelfde modus operandi heeft gehanteerd voor de gecontroleerde operatoren. Het BIPT heeft dus blijk gegeven van neutraliteit, objectiviteit en onpartijdigheid. Er is geen sprake van vooringenomenheid wanneer een ambtenaar van het BIPT vaststelt dat hij het geld uit zijn eigen vermogen, dat voor de controle is gebruikt, nooit heeft ontvangen en bij het BIPT een onkostennota indient om het door Lycamobile niet terugbetaalde bedrag terug te vorderen.
55. Lycamobile wijst er ook op dat er geen klachten zijn ingediend bij het BIPT en dat het zeer weinig verzoeken om terugbetaling ontvangt, laat staan gegronde verzoeken. Volgens het BIPT weerleggen deze argumenten het bestaan van een inbreuk niet.
56. Lycamobile geeft aan dat het te goeder trouw is. Het BIPT geeft aan dat de vermeende goede trouw van Lycamobile zal worden bekeken in het kader van verzachtende omstandigheden.

## 6.2. Principes voor de berekening van het bedrag van de boete

57. Artikel 21, § 1, van de wet betreffende het statuut van het BIPT bepaalt het volgende: "De aldus vastgestelde sancties zijn passend, doeltreffend, evenredig en ontmoedigend."
58. Het bedrag van de boete wordt bepaald aan de hand van de richtsnoeren die het BIPT daartoe heeft vastgesteld in de mededeling van de Raad van het BIPT van 31 maart 2020 betreffende richtsnoeren voor de berekening van het bedrag van de administratieve boetes die door het BIPT worden opgelegd (hierna de "richtsnoeren")<sup>3</sup>.
59. Die richtsnoeren bepalen onder andere het volgende:

*"4. Artikel 21, § 5, eerste lid, 2<sup>o</sup>, van de Statuutwet schrijft voor dat wanneer de Raad concludeert dat er een overtreding bestaat, hij kan verplichten tot:*

*"de betaling binnen de termijn bepaald door de Raad van een administratieve boete die aan de Schatkist toekomt ten bedrage van maximaal 5.000 euro voor natuurlijke personen en van maximaal 5 % van de omzet van de overtreder gedurende het jongste volledige boekjaar in de sector voor elektronische communicatie of voor postdiensten in België of, indien de overtreder geen activiteiten ontwikkelt waarmee een omzet wordt behaald, ten bedrage van maximaal 1.000.000 euro voor rechtspersonen. Voor de inbreuken op hoofdstuk 2 van de wet van 5 mei 2017 betreffende de audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad bedraagt de administratieve boete maximaal 5 % van de omzet die de overtreder gedurende het jongste volledige boekjaar in de sector in kwestie heeft behaald, beperkt tot 125.000 euro".*

[...]

---

<sup>3</sup> Zie de website van het BIPT: <https://www.bipt.be/operators/publicatie/mededeling-betreffende-richtsnoeren-voor-de-berekening-van-het-bedrag-van-de-administratieve-boetes-die-door-het-bipt-worden-opgelegd>

6. De Statuutwet legt enkel de plafonds vast voor het bedrag van de boetes maar verduidelijkt niet de werkwijze en criteria die het BIPT moet hanteren om die boetes te berekenen<sup>4</sup>. Onder die plafonds, hangt de bepaling van het bedrag van de boete dan ook af van de discretionaire bevoegdheid van het BIPT<sup>5</sup>.

7. De boetes zijn enerzijds bedoeld om een gepaste reactie te geven op het niet-naleven van reglementering en anderzijds om een ontradend effect te hebben. Het gaat hier niet om de vergoeding van slachtoffer voor het onregelmatige gedrag. Het afschrikkingseffect is tweeledig: het is zaak om de overtreder aan te moedigen om de overtreding niet meer te plegen (specifiek afschrikkingseffect) en om derden aan te zetten om de overtreding (of een gelijkaardige overtreding) niet te plegen (algemeen afschrikkingseffect).

8. Krachtens het evenredigheidsbeginsel moet het bedrag van de boete voldoende hoog zijn om de nagestreefde doelstellingen te verwezenlijken zonder verder te gaan dan wat nodig is om deze doelstellingen te halen.

9. Het BIPT zal de werkwijze en de criteria beschreven in deze richtsnoeren elke keer toepassen wanneer het het gepast en gerechtvaardigd acht om een administratieve boete op te leggen aan de overtreder. De in een specifieke zaak opgelegd boete hangt af van de omstandigheden die eigen zijn aan deze zaak<sup>6</sup>."

60. In de volgende paragrafen beschrijft het BIPT in detail de elementen waarmee het rekening heeft gehouden bij de berekening van het bedrag van de boete die in dit dossier opgelegd wordt.

### 6.3. Omzet op de betrokken markt

#### 6.3.1. Uiteenzetting van het standpunt van het BIPT

61. De richtsnoeren van het BIPT bepalen het volgende: "Het BIPT acht het gepast om rekening te houden met de jaarlijkse omzet die de overtreder verwezenlijkt op de markt waarop de overtreding werd begaan en, desgevallend, op de markt(en) waarop de gevolgen van de overtreding zich laten voelen (hierna de "relevante omzet")." (punt 13)

<sup>4</sup> Brussel (Marktenhof), 2 oktober 2019, 2016/AR/1312 (Skype/IBPT), blz. 23.

<sup>5</sup> Cf. in die zin Brussel (Marktenhof), 2 oktober 2019, 2016/AR/1312 (Skype/IBPT), blz. 22: Wat dit betreft, dient eerst te worden opgemerkt dat het BIPT terecht aangeeft dat het over een discretionaire bevoegdheid beschikt. (vrije vertaling); Zie ook: Brussel (Marktenhof), 17 april 2013, 2012/AR/273 (Telenet/IBPT), blz. 25: Het BIPT beschikt over een beoordelingsmarge in het kader van de vaststelling van de ernst van een overtreding op voorwaarde dat het besluit ter zake voldoende gemotiveerd en gerechtvaardigd wordt in het licht van de aangehaalde juridische en feitelijke elementen (vrije vertaling).

<sup>6</sup> Zie in deze zin artikel 30, § 3, a) van Richtlijn (EU) 2018/1972 van het Europees Parlement en de Raad van 11 december 2018 tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie dat luidt: "De bevoegde instantie kan eisen dat de in lid 2 bedoelde inbreuk wordt gestopt, hetzij onmiddellijk hetzij binnen een redelijke termijn en neemt passende en evenredige maatregelen met het oog op naleving. In dit verband geven de lidstaten de bevoegde instanties de bevoegdheid het volgende op te leggen: a) waar zulks passend is, ontmoedigende geldelijke sancties, waaronder eventueel periodieke sancties met terugwerkende kracht; ..." (wij onderlijnen). Deze zelfde principes zijn ook opgenomen in artikel 10, § 3, van Richtlijn 2002/20/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische-communicatienetwerken en -diensten, zoals gewijzigd door Richtlijn 2009/140/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009.

62. Lycamobile behaalde in 2024 een omzet van [vertrouwelijk] euro op de markt voor mobiele prepaidkaarten. Deze omzet werd gerealiseerd op de markt waar de inbreuken werden gepleegd. Volgens de richtsnoeren is dit de relevante omzet.

#### **6.3.2. Schriftelijke en mondelinge opmerkingen van Lycamobile en reactie van het BIPT**

63. Lycamobile geeft aan niet akkoord te gaan zonder hier verder uitleg over te geven, waarvan het BIPT enkel akte kan nemen in zijn argumentatie.

### **6.4. Duur van de overtreding**

#### **6.4.1. Uiteenzetting van het standpunt van het BIPT**

64. Overeenkomstig punt 20 van de richtsnoeren van het BIPT wat betreft het opleggen van boetes, wordt dat omzetcijfer vermenigvuldigd met het aantal jaren van deelname aan de overtreding om rekening te houden met de duur van de overtreding. Wat de grief betreft, is het BIPT van mening dat Lycamobile vanaf de datum van inwerkingtreding van het koninklijk besluit van 30 juli 2022 (op 3 januari 2023) tot 31 maart 2025 (de datum waarop alle controles zijn beëindigd) niet aan de erop van toepassing zijnde reglementering voldeed.
65. Het BIPT legt het beginpunt van de overtreding inderdaad op 3 januari 2023, omdat het onbetwistbaar is dat het, om de bepalingen van het koninklijk besluit van 30 juli 2022 ten uitvoer te brengen, nodig is dat een operator (zeker een operator van de omvang van Lycamobile) een IT project moet ontwikkelen en uitrollen. Een IT-project uitwerken en uitrollen kost geld. Welnu, het zou tegen elke economische logica zijn om eerst, vanaf de datum van inwerkingtreding van de verplichting, IT-aanpassingen uit te rollen en deze dan, in de periode van de controles van het BIPT, terug te rollen.
66. Omwille van de proportionaliteit en gelet op de bijzondere omstandigheden van deze zaak neemt het BIPT echter één jaar als de duur van de inbreuk in aanmerking. Aangezien de inbreuk op de dag van aanneming van dit besluit zal voortduren, zou het BIPT een tweede boete, waarbij de duurtijd zou lopen vanaf 31 maart 2025 tot de datum waarop de inbreuk wordt beëindigd, kunnen opleggen.

#### **6.4.2. Schriftelijke en mondelinge opmerkingen van Lycamobile en reactie van het BIPT**

67. Lycamobile betwist de duur van de inbreuk door te verwijzen naar de verklaringen die reeds tijdens de bijeenkomst met het BIPT in februari 2025 zijn gedaan, namelijk de uitleg van zijn terugbetalingsschema om aan te tonen dat Lycamobile de wetgeving wel degelijk naleeft via een reëel en doeltreffend terugbetalingsproces sinds de inwerkingtreding van de gecontroleerde wetgeving.
68. Het BIPT is van mening dat dit argument niet geldig is en dat Lycamobile op dit punt geen nieuwe informatie heeft verstrekt in vergelijking met het standpunt dat in februari 2025 werd ontwikkeld. Het BIPT blijft bij zijn standpunt.
69. De omzet waarmee het BIPT rekening houdt, stemt thans dus overeen met één keer de omzet van [vertrouwelijk] euro, d.w.z. [vertrouwelijk] euro.

## 6.5. Ernst van de overtreding

### 6.5.1. Uiteenzetting van het standpunt van het BIPT

70. De richtsnoeren bepalen het volgende:

*"17. Het BIPT beoordeelt de graad van ernst van de overtreding geval per geval voor elk type van overtreding, rekening houdend met de aard van de overtreding en de werkelijke en/of mogelijke impact ervan op de doelstellingen (bevordering of behoud van de concurrentie, bevordering van de belangen van de consument, stimuleren van de economie, bescherming van het openbare belang, bevordering van het doeltreffend beheer van schaarse middelen (spectrum), enz.) die de overtreding heeft geschaad.*

*18. In geval van een beperkte schending van een van de doelstellingen in kwestie of een schending van een louter administratieve verplichting, kunnen we spreken van een lichte overtreding. In geval van schending van verscheidene doelstellingen, kan deze schending als een gemiddelde tot ernstige overtreding worden beschouwd. Een beduidende schending van een doelstelling kan daarentegen een zeer ernstige overtreding vormen. De overtreding is des te meer ernstig indien ze een beduidende schending vormt van verscheidene doelstellingen. Bij het onderzoek van de werkelijke en/of mogelijke impact van de overtreding op deze doelstellingen, houdt het BIPT rekening met de relevante omstandigheden van het beschouwde geval.*

*19. De graad van ernst varieert in principe tussen 0% en 5% van de relevante omzet."*

71. Om dit percentage vast te stellen, is het BIPT van mening dat de bescherming van de consumentenbelangen en de bevordering van de concurrentie (door verandering van operator minder aantrekkelijk te maken en gezien de geldbedragen die Lycamobile zijn klanten niet heeft moeten terugbetalen) in het onderhavige geval worden geschaad. Bij een beperkte schending van verschillende van die doelstellingen, wordt de overtreding overeenkomstig die richtsnoeren als gemiddeld tot ernstig beschouwd.
72. Het BIPT is van mening dat de inbreuk in het onderhavige geval gemiddeld is en opteert voor een percentage van [Vertrouwelijk]% om de volgende redenen.
73. Lycamobile getuigt van een volledige miskening van de reglementering en verhindert de abonnee de facto om een terugbetaling van de resterende tegoeden op een prepaidkaart te vragen tijdens een nummeroverdracht.
74. Het is waar dat het bedrag dat elke abonnee verliest door het resterende tegoed op een prepaidkaart tijdens een nummeroverdracht niet terugbetaald te krijgen, over het algemeen relatief beperkt is (van enkele euro's tot enkele tientallen euro's). Het is echter noodzakelijk de verliezen van de verschillende abonnees die hun nummer aan een andere operator overdragen, te cumuleren om het bedrag te bepalen dat Lycamobile zijn klanten had kunnen terugbetalen (mits zij daartoe binnen een maand na de daadwerkelijke overdracht van het nummer een verzoek indienen).
75. Door het resterende krediet op een prepaidkaart niet terug te betalen, krijgt Lycamobile een concurrentievoordeel ten opzichte van de andere operatoren die prepaidkaarten aanbieden en

die wel aan de wet en het besluit voldoen (en dus het resterende tegoed op de prepaidkaart terugbetalen wanneer de abonnee daarom verzoekt). Redelijkerwijs kan echter worden aangenomen dat de keuze van de abonnees van de operator die hen prepaidkaarten aanbiedt, hoofdzakelijk afhangt van de aangeboden tarieven.

76. Doordat van Lycamobile geen terugbetaling van het tegoed wordt verkregen in geval van nummeroverdracht, kan de motivatie van een persoon om een andere overdracht van een nummer aan een andere operator dan Lycamobile te vragen worden gedwarsboemd, wat schadelijk is voor de concurrentie. In dit verband dient rekening te worden gehouden met het feit dat sommigen verschillende telefoonnummers bij Lycamobile kunnen hebben en dat sommigen regelmatig prepaidkaarten kunnen kopen bij Lycamobile (tijdsbeperking bij bepaalde prepaidkaarten).
77. De administratieve praktijk van het BIPT inzake overtredingen van de maatregelen ter bescherming van de consumenten voor feiten die het belang van de consumenten schaden en die een beperkte impact hebben op de concurrentie, maar die getuigen van een bijna totale niet-naleving van de reglementering, terwijl de verplichting duidelijk is, wordt in het algemeen vastgelegd tussen 0,5% en 1%<sup>7</sup>.
78. Het basisbedrag van de verschuldigde boete bedraagt bijgevolg [vertrouwelijk] euro, vermenigvuldigd met [vertrouwelijk] %, ofwel [vertrouwelijk] euro afgerond naar [vertrouwelijk] euro.

#### **6.5.2. Schriftelijke en mondelinge opmerkingen van Lycamobile en reactie van het BIPT**

79. Lycamobile betwist de beoordeling van het BIPT dat de situatie gemiddeld tot ernstig is, en beweert dat het de terugbetalingen binnen de termijnen verwerkt, in overeenstemming met de wettelijke vereisten. Lycamobile herhaalt dat de terugbetalingsaanvragen van gering belang zouden zijn, gezien hun kleine aantal en het lage bedrag dat ermee gepaard gaat.
80. Het BIPT geeft aan dat de inbreuk eerder is vastgesteld.
81. Het is logisch dat Lycamobile weinig terugbetalingsaanvragen ontvangt, aangezien redelijkerwijs kan worden aangenomen dat consumenten worden ontmoedigd om dergelijke aanvragen in te dienen, aangezien het door Lycamobile opgezette systeem niet operationeel is. Bovendien kan, hoewel elke terugbetalingsaanvraag een klein bedrag vertegenwoordigt, het totaalbedrag van de resterende tegoeden op de prepaidkaarten in geval van nummeroverdracht een aanzienlijk bedrag vertegenwoordigen (vooral als dit bedrag over een lange periode wordt berekend).

---

<sup>7</sup> Zie: boete van 29/11/2011 voor Telenet wegens niet-naleving van artikel 108, § 2, van de wet (0,5%); boete van 28/09/2016 voor Scarlet wegens niet-naleving van artikel 108, § 2, van de wet (0,5%); boetes van 27/04/2017 voor Nethys en Brutélé wegens niet-naleving van artikel 4/1 van het MB basisfactuur (0,5%); boete van 12/10/2017 voor SFR wegens niet-naleving van artikel 4/1 van het MB basisfactuur (0,7%); boete van 12/10/2017 voor Orange wegens niet-naleving van art. 4/1 van het MB basisfactuur (0,8%); boete van 22/01/2019 voor Telenet wegens het gebrek aan vermelding van de Easy Switch-ID op sommige facturen (0,6%).

## **6.6. Aanpassing van het basisbedrag afhankelijk van verzwarende en verzachtende omstandigheden**

82. Het BIPT heeft onderzocht of verzachtende omstandigheden (diegene opgenomen in zijn richtsnoeren of andere) van toepassing zijn. Lycamobile meent dat het te goeder trouw is. Het BIPT betwist dit omdat Lycamobile de vastgestelde inbreuk betwist, terwijl deze inbreuk duidelijk is bewezen.

83. Het BIPT onderzoekt hieronder enkele verzachtende omstandigheden die in zijn richtsnoeren zijn opgenomen:

a) "De overtreding werd niet opzettelijk begaan".

Deze omstandigheid kan niet worden gehandhaafd omdat Lycamobile niet te goeder trouw handelt (zie hierboven). Bovendien is het duidelijk dat Lycamobile zich niet terecht kon vergissen over de reikwijdte van de regelgeving, noch terecht kon geloven dat het hieraan voldeed. De regelgeving is heel duidelijk en een eenvoudige interne controle had Lycamobile onmiddellijk kunnen doen inzien dat het hieraan niet voldeed.

b) "De overtreder maakt vrijwillig een einde aan de overtreding van bij de eerste tussenkomen van het BIPT."

Dit is niet van toepassing in deze zaak.

c) "Tijdig en op eigen initiatief herstellende maatregelen treffen<sup>13</sup>. Deze maatregelen bestaan voor de overtreder in actieve stappen om de schadelijke gevolgen van zijn daad te verzachten door bijvoorbeeld de personen die schade hebben geleden naar aanleiding van de overtreding vrijwillig, tijdig en op gepaste wijze te vergoeden."

Dit is niet van toepassing in deze zaak. Personen die een terugbetaling van het resterende saldo hadden kunnen aanvragen, zijn niet schadeloosgesteld.

84. Het klopt dat Lycamobile een aantal stappen heeft ondernomen om te proberen de problemen op te lossen. Lycamobile heeft in februari 2025 het initiatief genomen om een bijeenkomst te hebben met het BIPT en heeft interne controles ingevoerd. Deze acties zijn echter duidelijk ontoereikend gebleken om de problemen aan te pakken. Lycamobile heeft duidelijk onvoldoende middelen ingezet om de ondervonden moeilijkheden snel op te lossen.

## **6.7. Aanpassing van het boetebedrag rekening houdend met het ontradende effect en de evenredigheid, en controle van de naleving van de wettelijke drempels**

85. Ten slotte controleert het BIPT of het bedrag van de boete niet het wettelijke maximum overschrijdt, in overeenstemming met zijn richtsnoeren:

*"28. Ten slotte controleert het BIPT het verkregen bedrag en gaat het na dat het beschouwde bedrag lager is dan de maximumbedragen van de boete vastgelegd in artikel 21, § 5, eerste lid,*

*2° en § 6, van de Statuutwet (zie hierboven). Bij overschrijding wordt het boetebedrag teruggebracht tot onder de toepasselijke wettelijke plafonds."*

86. Het maximumbedrag van de boete is "maximaal 5 % van de omzet van de overtreder gedurende het jongste volledige boekjaar in de sector voor elektronische communicatie of voor postdiensten in België" (artikel 21, § 5, 2°, van de wet betreffende het statuut van het BIPT).
87. De uiteindelijk opgelegde boete ligt dus erg ver van het wettelijke maximum dat toegestaan is door artikel 21 van de wet betreffende het statuut van het BIPT.

## **7. Besluit**

88. Het BIPT stelt vast dat Lycamobile een inbreuk heeft gepleegd op de artikelen 11, § 7, zesde lid en 121/2, § 1, 5°, derde lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, alsook op de artikelen 2, 4 en 9 van het koninklijk besluit van 30 juli 2022 tot bepaling van de voorwaarden die gelden voor de terugbetaling van de eventuele resterende tegoeden in het kader van artikelen 11, § 7, zesde lid, en 111/2, § 1, vijfde lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.
89. Het BIPT eist dat Lycamobile tegen uiterlijk 30 september 2025 voldoet aan de bepalingen die in het vorige punt zijn vermeld.
90. Het BIPT legt Lycamobile een boete op van 280.000 euro. De administratieve boete dient binnen 60 dagen na ontvangst van dit besluit betaald te worden door overschrijving op het rekeningnummer met IBAN-code: BE63 6792 0058 7108 - BIC: PCHQBEBB op naam van de FOD Economie – Algemene ontvangstenrekening, met als mededeling "Boete Lycamobile/BIPT Prepaid, vergezeld van de datum".

## 8. Beroepsmogelijkheden

91. Overeenkomstig artikel 2, § 1, van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector hebt u de mogelijkheid om tegen dit besluit beroep in te stellen bij het Marktenhof, Poelaertplein 1, B-1000 Brussel. Het beroep wordt, op straffe van onontvankelijkheid die ambtshalve wordt uitgesproken, ingesteld door middel van een ondertekend verzoekschrift waarbij het aangevochten besluit is bijgevoegd en dat wordt ingediend ter griffie van het hof van beroep van Brussel binnen een termijn van zestig dagen na de kennisgeving van het besluit of bij gebreke aan een kennisgeving, na de publicatie van het besluit of bij gebreke aan een publicatie, na de kennisname van het besluit.
92. Het verzoekschrift bevat op straffe van nietigheid de vermeldingen vereist door artikel 2, § 2, van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector. Indien het verzoekschrift elementen bevat die u als vertrouwelijk beschouwt, dan moet u dat uitdrukkelijk aangeven en op straffe van nietigheid, een niet-vertrouwelijke versie van dat verzoekschrift indienen. Het Instituut publiceert op zijn website het verzoekschrift dat door de griffie van het gerecht genotificeerd is. Elke belanghebbende partij kan in de zaak tussenkomen binnen dertig dagen na deze publicatie.

Bernardo Herman  
Lid van de Raad

Peggy Valcke  
Lid van de Raad

Stefaan Vyverman  
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen  
Voorzitter van de Raad